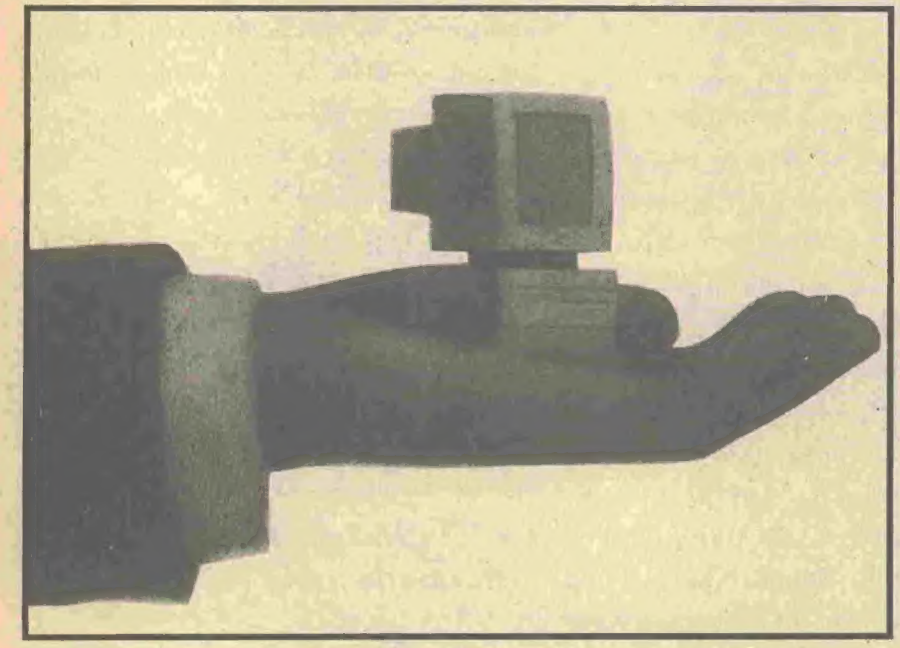
ครรชิต มาลัยวงศ์

ผู้บริหารกับคอมพิวเตอร์



คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารสำหรับนำมาประยุกต์ใช้งาน

ผู้บริหารในยุคโลกาภิวัตน์นั้นจะหลีกหนีจากการใช้คอมพิวเตอร์ไม่ได้ ถ้าหากตนเองไม่ต้องการใช้ ก็จำเป็นจะต้องให้พนักงานใต้บังคับบัญชาใช้ หรือถ้าไม่ต้องการใช้เอง ก็ต้องให้เลขาหน้าห้องใช้ หรือแม้แต่ไม่ต้องการใช้ที่บ้านก็ยังต้องซื้อไปให้ลูกใช้

เอาเป็นว่า หากใครไม่ใช้คอมพิวเตอร์ก็จะกลายเป็นคนสมัยจูราสสิก ไม่ได้อยู่ในยุคที่ต้องเผชิญกับความหายนะทางเศรษฐกิจเช่นที่กำลังเกิดกับคนไทยทั่วหน้า

ว่าไม่ได้นะครับ บางทีความหายนะทางเศรษฐกิจนั้นอาจจะเกิดจากการที่ผู้บริหารชาวไทยไม่รู้จักใช้คอมพิวเตอร์นั่นเอง ถึงจะไม่ได้เกิดโดยตรง แต่ก็ต้องบอกว่ามีส่วน

ผมเคยกล่าวเสมอว่าประเทศไทยนั้นแพ้สิงคโปร์อย่างเดียว คือไม่มีผู้บริหารที่เก่งรู้จักมองการณ์ไกลและเข้าใจบทบาทของคอมพิวเตอร์เหมือนผู้บริหารในสิงคโปร์ เมื่อเกือบขี่สิบปีมานี้ นายลี กวน ยู นายกรัฐมนตรีผู้ยิ่งยงของสิงคโปร์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กจนวางบนโต๊ะได้ นายลีมองภาพเห็นว่าคอมพิวเตอร์จะกลายเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารงานของทั้งภาครัฐและเอกชน ด้วยเหตุนี้นายลีจึงสั่งการให้บรรดาปลัดกระทรวงและรัฐมนตรีของทุกกระทรวงไปเข้าสัมมนาเรื่องคอมพิวเตอร์เป็นเวลาสามวัน จากนั้นให้กลับมาทำรายงานเสนอว่าจะนำคอมพิวเตอร์ไปใช้กับกระทรวงของตนในด้านใดได้บ้าง

ที่สิงคโปร์นั้นไม้เรียวเป็นอาวุธกำกับที่สำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานรัฐ และผู้ที่ถือไม้เรียวคนแรกสุดก็คือนายลี ครั้งหนึ่งนายลีรู้สึกอึดอัดใจที่ประธานาธิบดีสิงคโปร์คนหนึ่งชอบทำน้ำมังสวิรัติมากเกินพอดีไปสักหน่อย นายลีก็คือไม้เรียวไปกำราบให้ท่านลงจากตำแหน่งเสีย แล้วหาผู้ที่น่าศรัทธากว่ามาเป็นประธานาธิบดีแทน

ด้วยเหตุฉะนี้ บรรดาผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงต่าง ๆ ก็ต้องรีบเร่งศึกษาว่าจะนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับกระทรวงของตนอย่างไร แล้วจึงเขียนเป็นข้อเสนอขึ้นไปให้นายลีพิจารณา นั่นเป็นการผลักดันทางกระทรวงซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้

ส่วนอีกทางหนึ่งนายลีก็สั่งการให้จัดตั้งสถาบันคอมพิวเตอร์ขึ้นสามแห่ง โดยจับเทคโนโลยีสามเส้า เส้าหนึ่งคือร่วมมือกับไอบีเอ็ม อีกเส้าหนึ่งร่วมกับรัฐบาลอังกฤษ และอีกเส้าหนึ่งร่วมมือกับญี่ปุ่น สถาบันเหล่านี้ได้รับคำบัญชาให้เร่งรีบนำบุคลากรคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วมาฝึกอบรมใหม่ให้มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ที่แน่นแฟ้นมากขึ้น และนำความรู้ไปใช้งานได้จริง นอกจากนั้นก็ให้เร่งผลิตบุคลากรคอมพิวเตอร์ออกมาอีกมาก ๆ เพื่อให้ทันต่อความต้องการใช้ที่จะเพิ่มพูนขึ้นอย่างมหาศาล

มีผู้บริหารที่เริ่มรู้จักคอมพิวเตอร์และมีคนที่รู้จักการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์แล้ว แต่ถ้าหากขาดกลไกในการพัฒนาระบบที่เป็นรูปธรรม พัฒนาการของระบบงานคอมพิวเตอร์

ก็คงจะเกิดขึ้นยากอยู่ดี ดังนั้นนายลีจึงกำหนดให้เกิดหน่วยงานกำกับดูแลการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ โดยจัดตั้งให้มีลักษณะคล้ายทบวง เรียกว่า National Computer Board หรือ NCB ทำหน้าที่ดูแลบุคลากรคอมพิวเตอร์ในภาครัฐ ส่งเสริมและกำกับดูแลโครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด

จากนั้นทุกอย่างก็เป็นประวัติศาสตร์ นั่นก็คือ จากระดับความสามารถที่ไล่เลี่ยกับไทย จากจำนวนนักคอมพิวเตอร์ที่มีเท่า ๆ กับไทย จากความคิดอ่านที่ไม่ได้ผิดแผกแตกต่างกันของคนสิงคโปร์กับไทยเมื่อยี่สิบปีก่อน ก็กลายเป็นว่าสิงคโปร์ก้าวหน้าอย่างรวดเร็วมากกว่าไทย และผู้บริหารในสิงคโปร์ก็อาจจะกำลังนั่งหัวเราะมองดูหายนะของไทยอย่างสะใจ

ทั้งหมดนี้อยู่ที่ผู้บริหาร อยู่ที่วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร และอยู่ที่การดำเนินงานของผู้บริหารโดยแท้

ผู้บริหารที่ว่านี้ไม่ได้จำกัดเฉพาะผู้บริหารสูงสุดของประเทศอย่างนายกรัฐมนตรี แม้ว่าในที่นี้จะยกตัวอย่างนายลีมากล่าวถึงก็ตาม

ผู้บริหารที่ผมกล่าวถึงนั้นหมายความรวมตั้งแต่นายกรัฐมนตรี ไปจนถึงเถ้าแก่เจ้าของบริษัทขนาดเล็ก รวมตั้งแต่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไปจนถึงสมภารเจ้าวัดและผู้บริหาร อบต.

ถ้าหากผู้บริหารเหล่านี้ยังคงงมไข่งอยู่กับเทคโนโลยีแบบเดิม รู้จักแต่จะใช้กระดานชนวนยิ่งกว่าแป้นพิมพ์แล้ว ประเทศไทยก็ยังจะต้องจมอยู่กับความตกต่ำตลอดไป

คอมพิวเตอร์กับส.ส.

ผู้ที่มีความรู้สึกว่าสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไทยควรจะต้องรู้จักก้าวหน้าทางด้านคอมพิวเตอร์เสียทีก็คือ ผู้บริหารของรัฐสภา

ปัจจุบันนี้รัฐสภาได้เริ่มใช้คอมพิวเตอร์ในกิจการต่าง ๆ ไปมากแล้ว หากใครไม่ทราบว่ารัฐสภาไทยทำอะไรบ้างก็ให้ลองค้นเวบดูที่ **WWW.Parliament.go.th** จะได้เห็นว่ารัฐสภาไทยก็ก้าวหน้าไปมากเหมือนกัน

เมื่อก้าวหน้าไปจนถึงขั้นใช้อินเทอร์เน็ตแล้ว รัฐสภาก็มีความคิดว่าจะต้องมีวิธีการเชื่อมต่อไปยังบรรดาส.ส.ทั้งหลาย เพื่อให้ส.ส.เหล่านั้นค้นเอกสารรัฐสภาได้ เช่นอ่านกำหนดการประชุม อ่านหมายประชุม ตรวจสอบรายงานการประชุม

ค้นกฎหมายต่าง ๆ อ่านข่าวที่คัดจากหนังสือพิมพ์และจัดจำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ

นั่นก็คือรัฐสภาเริ่มคิดจัดทำบริการด้านข้อมูลข่าวสารเอาไว้เพียบพร้อมแล้ว

แต่ถ้าส.ส.ใช้ไม่เป็น หรือไม่มีคอมพิวเตอร์จะใช้ค้นข้อมูลข่าวสารนั้น ก็จะไม่เกิดประโยชน์ ดังนั้นรัฐสภาจึงตกลงใจจัดซื้อคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊คขึ้นเพื่อให้บรรดาส.ส.ยืมไปใช้คนละเครื่อง

เคยมีผู้ถามผมว่าเห็นด้วยไหมที่แจกคอมพิวเตอร์ให้ส.ส.ใช้ และทำไมต้องแจกเครื่องโน้ตบุ๊ค เขาเห็นว่ารัฐสภาน่าจะแจกเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะมากกว่า

ผมตอบว่า ผมเห็นด้วยแน่นอนที่ส.ส.ทุกคนควรจะต้องมีคอมพิวเตอร์ใช้ หากไม่ทำอย่างนี้ส.ส.ของไทยก็จะล้าหลังกว่าชาวบ้าน ส.ส.เองนั้นจะต้องเข้าไปทำหน้าที่สร้างวิสัยทัศน์มองไปข้างหน้า และเป็นหูเป็นตาแทนชาวบ้าน แต่ถ้าส.ส.เองยังล้าหลัง วิสัยทัศน์ก็ไม่มี แถมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีก็ล้าหลัง จะมาเป็นตัวแทนของชาวบ้านที่ฉลาดมากกว่าได้อย่างไร

(แน่นอนครับ ส.ส.ควรทำอะไร เป็นตัวแทนชาวบ้านแบบไหนนั้น ยังถกเถียงกันได้อีกมาก แต่เราได้ยอมรับร่างรัฐธรรมนูญฉบับส.ส.ร.ไปแล้ว ดังนั้นผมจะไม่เปิดประเด็นในเรื่องนี้)

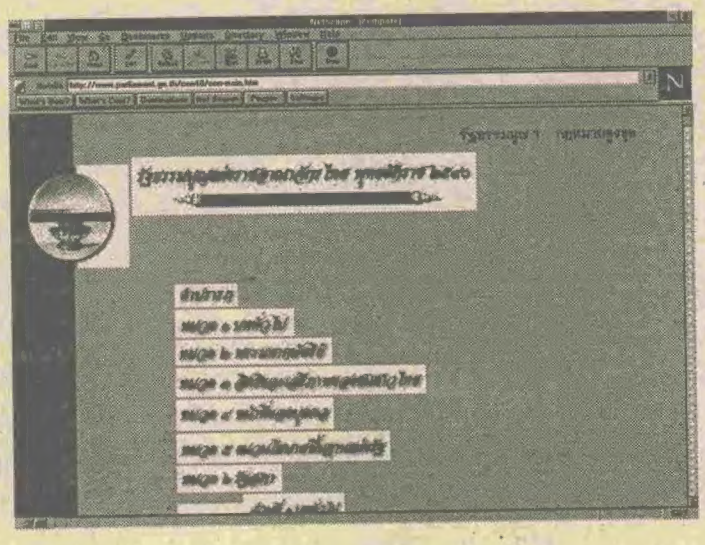
ส่วนเครื่องที่ส.ส.ควรใช้นั้น ผมก็เห็นว่าใช้เครื่องโน้ตบุ๊คก็ดีแล้วครับ จะได้ถือไปไหนมาไหนได้ แล้วส.ส.ส่วนมากก็มาจากเขตเลือกตั้งต่างจังหวัด สมควรหิ้วเครื่องคอมพิวเตอร์กลับไปยังท้องถิ่นของตนเพื่อทำงานหรือบันทึกความคิดเห็นของประชาชน ถ้าหากเป็นเครื่องตั้งโต๊ะก็คงจะหิ้วไปไหนมาไหนไม่ได้ ประเดี๋ยวก็จะกลายเป็นเพียงเครื่องเล่นเกมของลูกหรือคนที่บ้านไปเท่านั้นเอง

มีผู้ถามผมอยู่เรื่อยราวกับว่าผมเป็นส.ส.เสียเองว่า คอมพิวเตอร์ที่ส.ส.ได้รับไปนั้นคือเครื่องยี่ห้ออะไร มี specification ในเมื่อผมไม่ได้เป็นส.ส.ผมจึงจำเป็นต้องสอบถามไปยังผู้รู้ ก็ได้รับรายละเอียดมาว่าโน้ตบุ๊คนั้นยี่ห้อฟูจิตสึรุ่น Life Book 520 D ใช้ไมโครโปรเซสเซอร์เพนเทียม 120 Mhz หน่วยความจำ 16 เมกะไบต์ มีดิสก์ไดรฟ์ 3.5 นิ้วหนึ่งหน่วย เครื่องขับซีดีรอมขนาด 6X สำหรับถอดสลับกับดิสก์ไดรฟ์ มีฮาร์ดดิสก์ขนาด 810 เมกะไบต์หนึ่งหน่วย จอภาพ LCD ขนาด 11.3 นิ้ว มีการ์ดเสียงชนิด 16 บิต พร้อม MPEG มีช่อง PCMCIA type II 2 ช่องหรือ Type III หนึ่งช่อง มีโมเด็มสำหรับติดต่อสื่อสารผ่านสายโทรศัพท์ ดูแล้วก็พอใช้การได้คืออยู่

แม้ใจจริงผมจะเห็นว่าคอมพิวเตอร์ที่ส.ส.ได้ยืมไปนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อตัวส.ส.เองและต่อรัฐสภาจริง แต่ผมก็ยังรู้สึกว่า

แต่นี้ยังไม่สามารถทำให้ส.ส.กลายเป็นผู้บริหารที่มีความเข้าใจเรื่องไอที อีกทั้งยังไม่สามารถช่วยให้เกิดวิสัยทัศน์ทางด้านการใช้ไอทีเป็นเครื่องมือและกลยุทธ์ของประเทศได้ เพราะถ้าหากคนที่มีคอมพิวเตอร์ใช้เป็นคนที่มีวิสัยทัศน์แล้ว ป่านนี้ประเทศไทยคงไม่ตกต่ำถึงปานนี้ และเจ้ามูดี้สก็คงจะไม่ลดเกรดด้านต่าง ๆ ของไทยลงทุกวัน ไม่เป็นไรครับอย่างน้อยขอย่าลดให้ต่ำไปกว่าของคุณสุนเซ็นก็แล้วกัน

อย่างไรก็ตาม การที่ส.ส.ได้โน้ตบุ๊คไปนั้นก็เป็นขั้นต้น และส.ส.บางพรรค เช่น พรรคความหวังใหม่ก็พยายามขวนขวายหาทางให้ส.ส.รู้จักเครื่องคอมพิวเตอร์และไอทีมากขึ้น ผู้บริหารพรรคก็ได้ขอให้ทางผมไปจัดสัมมนาชี้แจงแสดงแนวคิดเรื่องไอที และการใช้เครื่องโน้ตบุ๊คให้บรรดาส.ส.ของพรรคมาแล้ว อย่างไรก็ตาม เป็นไปไม่ได้ที่จะให้ส.ส.ทุกคนมาฟังพร้อมกัน เพราะต่างคนต่างก็มีกิจกรรมไปคนละทิศละทาง ดังนั้นจึงตกลงใจว่าจะจัดกันหลายรุ่น แต่จนถึงขณะนี้ก็เพิ่งจะจัดไปได้รุ่นเดียวเท่านั้น



อย่างไรก็ตาม แม้จะจัดเพียงรุ่นเดียว แต่ก็มีผู้สนใจเข้ารับฟังและฝึกการใช้เครื่องกันหลายคน อย่างเช่น ท่านเด่น โต๊ะมีนานั้น แม้จะอายุมากแล้ว แต่ท่านก็พยายามตั้งอกตั้งใจและติดตามการสนทนาอย่างใกล้ชิดตลอด 5 วัน

นั่นก็เป็นเรื่องที่ดีครับ แต่ถ้าหากได้จัดให้ส.ส.ทุกคนไม่ว่าจะเป็นฝ่ายรัฐบาลหรือฝ่ายค้านได้รู้จักใช้เครื่องโน้ตบุ๊คอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจเรื่องวิสัยทัศน์ทางด้านไอที เข้าใจว่าคอมพิวเตอร์มีประโยชน์ต่อการบริหารงานประเทศอย่างไรแล้ว ก็เชื่อว่าประเทศไทยเราคงจะก้าวหน้าไปกว่านี้อีกมากทีเดียว

แต่ถ้าให้ผมคิดแบบไอแซค อสิมอฟ นะครับ ผมจะบรรจุโปรแกรมสำคัญ ๆ บางอย่างเอาไว้ในรอมโดยไม่บอกให้ส.ส.ทราบ เจ้ารอมของผมนั้นจะทำหน้าที่บันทึกรายละเอียดการเจรจาธุรกิจของส.ส.เอาไว้อย่างละเอียดทุกวัน แล้วก็...ฮะแฮ่ม... เจ้ารอมนั้นก็จะส่งข้อมูลมายังศูนย์ข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์โดยไม่ให้ส.ส.รู้

เห็นไหมครับว่าจะเกิดอะไรขึ้น

คอมพิวเตอร์กับนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรี

คำว่ารู้จักในภาษาไทยนั้นมีความหมายทั้งในแบบอ่อนและแบบลึกซึ้ง ความหมายแบบอ่อน ๆ ก็คือ รู้ว่าเป็นอะไร เป็นใคร แต่คนรู้จักนั้นอาจจะไม่คุ้นเคยเป็นญาติสนิทมิตรสหาย ส่วนความหมายแบบลึกซึ้งก็คือการรู้จักอย่างสนิทสนมเลยทีเดียว

ตัวผมนั้นก็เหมือนกับคนไทยทั้งหลาย คือ รู้จักว่าใครเป็นนายกรัฐมนตรี ใครเป็นรัฐมนตรี แต่ไม่เคยรู้จักสนิทสนมกับท่านเหล่านี้เลย เอาเป็นว่าเส้นทางเดินของผมไม่ค่อยจะมีโอกาสจะเกี่ยวข้องกับท่านเหล่านั้นมากนัก และหากว่าจะมีโอกาสบ้างผมก็มักจะไม่ยอมเดินไปบนเส้นทางนั้น

อย่างไรก็ตาม ผมก็ได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกับท่านเหล่านี้มามากบ้างน้อยบ้าง สุดแท้แต่โอกาสจะอำนวย จากที่ผ่านมานั้นผมเชื่อว่ารัฐมนตรีหลายคนมีความคิดที่ดีเกี่ยวกับทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ เพียงแต่ท่านไม่ได้อยู่ในตำแหน่งนานมากพอที่จะสร้างแนวคิดด้านการประยุกต์ของท่านให้เป็นจริงเท่านั้น

รัฐมนตรีไทยที่เคยเป็นถึงอาจารย์สอนวิชาคอมพิวเตอร์ก็มีแล้วนะครับ ท่านผู้อ่านหลายคนอาจจะไม่รู้จัก ท่านหนึ่งก็คือดร.อาณัติ อาภาภิรม ผู้ซึ่งปัจจุบันเป็นผู้บริหารของบริษัทรถไฟฟ้าบีทีเอสของธนายง ในอดีตเมื่อท่านศึกษาจบปริญญาเอกจากมหาวิทยาลัยโคโลราโดสเตทมานั้น ท่านกลับมาสอนวิชาคอมพิวเตอร์และคณิตศาสตร์ที่เอไอที และท่านผู้นี้แหละครับที่ชักชวนให้ผมรับทำงานด้านคอมพิวเตอร์แทนที่จะเป็นวิศวกรโครงสร้างตามที่เรียนมา

ท่านที่สองก็คือ ดร.สุบิน ปิ่นขยัน ผู้ซึ่งปัจจุบันกำลังขะมักเขม้นสร้างเขื่อนผลิตไฟฟ้าในประเทศลาว ท่านผู้นี้เป็นนักศึกษาไอทีรุ่นแรกและเมื่อจบการศึกษาปริญญาเอกมาแล้วก็มาสอนวิชาการด้าน Hydrology ที่เอไอทีเช่นเดียวกับดร.อาณัติ นอกจากนั้นท่านยังต้องสอนวิชาทางด้านสถิติและด้านการคำนวณซึ่งต้องเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์อย่างมากด้วย

ถึงตรงนี้ก็อยากจะเล่าด้วยว่านักศึกษาเอไอทีรุ่นแรกอีกท่านหนึ่งนั้นในเวลานี้เป็นนักคอมพิวเตอร์ที่มีชื่อเสียงก้องเมืองไทย ท่านผู้นี้ก็คือ ดร.ศรีศักดิ์ จามรมาน ประธานผู้บริหารของบริษัท KSC ชื่อของบริษัทนี้ย่อมาจากคำภาษาอังกฤษที่แปลว่าความรู้ แต่นักคอมพิวเตอร์อื่น ๆ หลายคนบอกว่าที่จริงแล้วมาจากชื่อย่อของท่านอาจารย์นี่เอง จริงเท็จต้องไปสืบดูเองครับ

ไหน ๆ ก็พูดถึงเอไอทีแล้วขอถามว่านักศึกษาเอไอทีอีกคนหนึ่งที่เป็นนักคอมพิวเตอร์มีชื่อเสียงและเขียนบทความให้ "ไมโครคอมพิวเตอร์" เป็นประจำคือใครกันเอ่ย

ไม่ต้องพลิกไปดูคำตอบที่ไหนหรอก

ครับ ตอบกันตรงนี้เลยว่า อาจารย์ยืน ภู่วรวรรณ ของเรานี่แหละ

ย้อนกลับมาถึงรัฐมนตรีทั้งหลายดีกว่าครับ ครั้งหนึ่งผมเรียนถามดร.อาณัติว่า เมื่อท่านเป็นผู้บริหารแล้ว ได้มีโอกาสใช้คอมพิวเตอร์หรือไม่ ท่านตอบยิ้ม ๆ ว่าไม่มีโอกาสเลย เพราะเวลาแต่ละนาทีมีแต่คนมาพบ มีแต่ต้องเข้าประชุม มีแต่ต้องแก้ปัญหา ไม่มีโอกาสเลยที่จะได้นั่งกดแป้นคอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูลหรือทำอะไรสนุก ๆ เลย

ดร.สุบินก็เช่นกัน มีหลายครั้งที่ผมได้มีโอกาสไปพบท่านที่ห้องทำงาน ปรากฏว่าท่านมีคอมพิวเตอร์ในห้อง แต่ไม่ได้ใช้ เหตุผลก็เป็นแบบเดียวกับดร.อาณัติคือท่านไม่มีเวลาว่างพอที่จะใช้ และท่านเห็นว่าเรียกเลขาหน้าห้องหรือเจ้าหน้าที่มาสอบถามจะสะดวกกว่า

ผมยังจำคำพูดของดร.อาณัติได้ ท่านบอกว่า "ข้อมูลที่ได้มาจากเจ้าหน้าที่จะมีเหตุผลดีกว่าที่ได้จากคอมพิวเตอร์ และมีส่วนที่เป็น human ด้วย คอมพิวเตอร์นั้นบอกไม่ได้ว่าทำอย่างนี้ประชาชนจะชอบหรือไม่ชอบ"

เรื่องนี้ก็ขอฝากให้ท่านผู้อ่านที่เป็นนักออกแบบระบบงานคอมพิวเตอร์ไว้ด้วยครับ ท่านคงจะต้องระลึกด้วยว่า ผู้บริหารระดับสูงนั้นยังไง ๆ ก็ไม่ต้องการนั่งใช้คอมพิวเตอร์เอง ดังนั้นจึงต้องออกแบบให้เจ้าหน้าที่ใช้สำหรับค้นหาข้อมูลไปรายงาน และต้องคิดด้วยว่าทำอย่างไรจึงจะมี human touch อย่างที่ดร.อาณัติพูด

ผมเคยพบท่านรัฐมนตรีประจวบ หลายครั้งด้วยกัน และเคยได้สนทนากันถึงเรื่องของการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริหารงานของรัฐมนตรี ท่านบอกว่าทีมงานของรัฐมนตรีควรจะมีคอมพิวเตอร์ติดตัวไป โดยเฉพาะเวลาเดินทางไปต่างประเทศนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ปรับปรุงแก้ไขคำปราศรัย สัญญา เงื่อนไข ฯลฯ ที่จะนำไปเจราจากับต่างประเทศ ท่านมองเห็นว่าในคอมพิวเตอร์ที่หิ้วไปนั้นควรจะมีฐานข้อมูลสำหรับเก็บ Quotation ที่สละสลวยของบรรดานักการเมืองสำคัญ ๆ ในประเทศที่กำลังเดินทางไปเยือนเอาไว้ด้วย เวลาที่ปราศรัยก็จะได้หยิบคำพูดเหล่านั้นมาอ้างอิงได้สะดวก ผู้ฟังก็จะเกิดความประทับใจในความรอบรู้ของผู้บริหารประเทศที่ไปเจราจากับเขา

นั่นเป็นความคิดที่ดีเยี่ยมอย่างหนึ่งครับ เป็นเรื่องที่ผมเองก็ไม่เคยคิดมาก่อน ไม่ทราบว่าป่านนี้ท่านรัฐมนตรีมีฐานข้อมูลแบบนี้ใช้แล้วหรือยัง

ท่านอดีตนายกรัฐมนตรีชวน หลีกภัย และนายบรรหาร ศิลปอาชา ก็เคยมาเรียนเรื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตกับทางเนคเทคเหมือนกับครับ ชาวเนคเทคก็ภูมิใจเรื่องนี้อยู่ แต่เสียดายที่ท่านมาเรียนตอนที่พ้นจากตำแหน่งมาแล้ว มิฉะนั้นท่านอาจจะผลักดันความคิดเรื่องคอมพิวเตอร์ออกไปได้อีกมากทีเดียว

ความจริงแล้วมาเรียนนี่ได้ผลนะครับ ทราบมาว่าเวลานี้ทางพรรคประชาธิปัตย์มีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีฐานข้อมูลข่าวสาร มีรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ สำหรับติดตามการทำงานของทางรัฐบาลอย่างเพียบพร้อม ในทางหนึ่งอาจจะได้แนวคิดมาจากการมาเข้าร่วมสัมมนาที่เนคเทค และอีกทางหนึ่งได้จากการผลักดันของส.ส.หนุ่มจากราชบุรี คือ ดร.บุญมาก ศิริเนาวกุล ผู้จบการศึกษาด้านบริหารเทคโนโลยีมาจากสหรัฐอเมริกา

ในสมัยที่ท่านนายกรัฐมนตรีพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ อยู่ในตำแหน่งนั้น ผมและอาจารย์อีกหลายท่านถูกระดมไปช่วยกันคิดอ่านเรื่องตั้งคอมพิวเตอร์ในศูนย์ปฏิบัติการแห่งชาติ แนวคิดที่เรารับมาเพื่อดำเนินการก็คือตั้งระบบคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในการป้องกันและบรรเทาอุบัติภัยต่าง ๆ ทั่วประเทศ และเพื่อเป็นแม่ข่ายเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของกระทรวงต่าง ๆ การวางแผนนั้นใช้บริษัทที่ปรึกษาต่างชาติมาเป็นผู้คิด และทางไทยมีดร.นิยม ปุราคำกับผมได้ร่วมกันวางข้อกำหนดคุณลักษณะของคอมพิวเตอร์จนกระทั่งประมูลได้เมนเฟรมของบริษัทไอบีเอ็มมาใช้เป็นแม่ข่าย ต่อจากนั้นก็เริ่มฝึกหัดเจ้าหน้าที่และเริ่มหาทางเชื่อมโยงไปยังกระทรวงต่าง ๆ

ผมรับฟังอย่างสงบ ใจจริงนั้นผมไม่เห็นด้วย เพราะคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นได้รับการวางแผนให้เป็นศูนย์กลางประสาทของรัฐบาล เมื่อไม่มีศูนย์ประสาทที่ดี ผู้บริหารของรัฐก็ไม่อาจทราบได้ว่ากำลังเกิดอะไรขึ้น ณ ที่ต่าง ๆ

การที่รัฐบาลไทยต้องเผชิญปัญหาหนักอยู่ในเวลานี้นั้น ส่วนหนึ่งเป็นเพราะสำนักนายกฯยังขาดศูนย์คอมพิวเตอร์ที่จะเป็นคลังสมองและประสาทให้นั่นเอง

คอมพิวเตอร์กับผู้ว่ากทม.

ในบรรดางานบริหารที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรงนั้น ผมเห็นว่างานของทางกรุงเทพมหานครมีความซับซ้อนมากที่สุด และน่าจะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในด้านต่าง ๆ ได้มากเหลือเกิน

กทม.นั้นโชคดีที่มีผู้บริหารท่านหนึ่งที่ชอบคลุกคลีใช้งานคอมพิวเตอร์มานานแล้ว ท่านผู้นั้นคือ รองปลัดกทม. นายอนุชิต โสตสถิตย์ รองฯอนุชิตเป็นวิศวกรรุ่นพี่ของผม และเป็นผู้คิดนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานป้องกันน้ำท่วม งานระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System หรือ GIS) งานจัดทำบัตรประชาชนให้เสร็จในสิบห้านาที และงานอื่น ๆ อีกมาก ท่านได้เล่าให้ผมฟังถึงโครงการนำคอมพิวเตอร์มาใช้อีกมากมายหลายเรื่อง ซึ่งหากดำเนินการได้ตามแผนก็จะทำให้กทม.สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ดีกว่านี้อีกหลายเท่า

สำหรับท่านผู้ว่ากทม.คือดร.พิจิตต รัตตกุลนั้น แต่เดิมผมก็ไม่ทราบว่าท่านชื่นชอบคอมพิวเตอร์มากน้อยแค่ไหน แต่เมื่อไม่นานมานี้เองผมได้มีโอกาสพบกับท่าน จึงได้ทราบว่าท่านเป็นนักบริหารที่สนใจใช้คอมพิวเตอร์ในเชิงสารสนเทศอย่างจริงจังท่านหนึ่ง

"ผมอยากให้คนกทม.ใช้คอมพิวเตอร์นะ แต่ต้องใช้ในแบบที่ช่วยในการตัดสินใจ ไม่ใช่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับนำเสนอสถิติข้อมูลเท่านั้น เพราะหากนำมาเสนอเสร็จผู้ฟัง

ก็พยักหน้าแล้วก็กลับไปไม่ได้ดำเนินการอะไรต่อไปอีก แบบนี้ยังไม่ดี ต้องนำเสนอให้คิดว่าจะแก้ปัญหาอย่างไรจึงจะเหมาะ จากนั้นก็นำความคิดนั้นไปแก้ปัญหาเลย" นี่คือคำพูดของท่านสนทนากับผม

"ท่านผู้ว่าฯจะใช้แก้ปัญหาแบบไหนครับ" ผมเรียนถาม

"ยกตัวอย่างเช่น เวลานี้มีการขุดถนนเกี่ยวกับด้านสาธารณูปโภคกันมาก มีการวางแผ่นเหล็กบนถนนกว่า 300 แห่ง ผมต้องการให้คอมพิวเตอร์บอกได้ว่า แผ่นเหล็กนี้ที่เขตนั้นมีเท่าใด วางมานานแล้วเท่าใด ทำอะไรไปบ้างแล้ว จะเอาแผ่นเหล็กออกได้เมื่อใด เอาออกแล้วจะทำให้กลับดีเหมือนเดิมได้เมื่อใด ข้อมูลเหล่านี้ผมต้องจี้ให้ทางเขตนำไปคิดแล้วก็หาทางดำเนินการแก้ปัญหาให้เสร็จเร็วที่สุด"

"แล้วงานอย่างอื่นที่ท่านอยากนำคอมพิวเตอร์มาใช้ยังมีอีกไหมครับ"

"ตอนนี้กรุงเทพมหานครใช้คอมพิวเตอร์กันมากแล้ว แต่ยังใช้ในระดับเจ้าหน้าที่ ผมกำลังผลักดันให้พัฒนามาสู่ระดับบริหารมากขึ้น อย่างเช่นระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ หรือ GIS นั้นผมเห็นว่ามีประโยชน์ทางด้านบริหารมาก ต้องคิดอ่านนำมาประยุกต์ใช้ให้กว้างขวางมากขึ้น"

ท่านผู้ว่าฯพิจิตต เล่าให้ฟังว่าท่านซื้อ PDA มาใช้เหมือนกัน แต่ใช้แล้วไม่สะดวก เพราะท่านต้องสอนให้มันรู้จักลายมือของท่าน แต่สอนแล้วท่านเองนั่นแหละก็ไม่สามารถเขียนให้ลายมือเหมือนเดิม เพราะลายมือของคนนั้นอยู่กับอารมณ์ของคนเขียนด้วย ผลก็คือ PDA ของท่านก็ไม่สามารถอ่านเข้าใจตัวอักษรที่ท่านเขียนสักที

ต้องขออภัยท่านผู้ว่าฯ ที่นำเรื่องของท่านมาเล่าสู่กันฟัง เพราะผู้อ่านไมโครคอมพิวเตอร์จำนวนมากก็เป็นชาวกทม. ดังนั้นจึงอยากทราบเป็นธรรมดา ผู้ว่ากทม.เป็นผู้ที่มีหัวคิดก้าวหน้าและรู้จักใช้คอมพิวเตอร์หรือเปล่า

คำตอบเป็นอย่างไรคงจะรู้ทั่วกันแล้วนะครับ

ผู้บริหารกับไอที

ผมเคยพูดในที่ต่าง ๆ กันว่า ผู้บริหารชาวไทยนั้นหลายคนเคยได้เห็นการใช้ไอทีในหน่วยงานต่างประเทศ หลายคนประทับใจกับความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์ และแน่นอนที่สุดส่วนมากอยากใช้ระบบที่ประทับใจนั้น

ปัญหาก็คือ ผู้บริหารไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรจึงจะได้ระบบนั้นมาใช้ เมื่อมองไปในหน่วยงานของตัวเองก็ไม่เห็นผู้ที่เก่งทางคอมพิวเตอร์เลยสักคนเดียว ครั้นจะจ้างคนอื่นมาดำเนินการให้ก็อาจจะติดขัดเรื่องงบประมาณ และไม่รู้ว่าจะจ้างใคร

หน่วยราชการส่วนใหญ่เป็นอย่างนี้แหละครับ คิดจะทำระบบใดก็จำเป็นต้องวางแผนกันยาวนานกว่าจะของบประมาณได้ ครั้นจะไม่วางแผนก็ไม่ได้อีก วางแผนแล้วก็ไม่รู้ว่าจะจ้างใครมาทำงานให้ดี เมื่อเปิดประมูลก็จะให้บริษัทที่ไม่พึงปรารถนา หรือได้บริษัทที่นักการเมืองมีใบสั่งมาให้เลือก ถ้าหากหันไปเลือกผู้ที่เราเห็นว่ามีความสามารถจริงก็จะพบกับปัญหาทางระเบียบปฏิบัติมากมาย เตราะห์หามยามร้ายอาจถูกสอบสวนอีก

ด้วยเหตุนี้เองแม้ว่าภาคราชการจะใช้คอมพิวเตอร์มานานกว่าสามสิบปี แต่สถานภาพการใช้คอมพิวเตอร์ก็ยังไม่ก้าวหน้าไปมากนัก ผู้บริหารเมื่อสามสิบปีที่แล้วยังไม่มีสารสนเทศใช้มากนัก แต่จนถึงขณะนี้ก็ยังบอกไม่ได้ว่าผู้บริหารรุ่นนี้มีสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม

สำหรับในภาคเอกชนนั้นปัญหาก็ต่างไปบ้าง เพราะภาคเอกชนสามารถเลือกซื้อหรือจ้างได้ตามใจชอบ เห็นใครดีมีความสามารถก็ว่าจ้างได้เลย หรือเจรจาต่อรองกันได้ทันที แต่กระนั้นก็ยังติดขัดอยู่ที่ไม่รู้ว่าจะเลือกใคร เพราะถ้าหากเป็นผู้ที่ไม่ได้อยู่ในวงการแล้วก็จะไม่ทราบว่าใครมีฝีมือมากขนาดไหน บริษัทไหนเก่งหรือไม่เก่งอย่างไร

ผมเคยพบผู้บริหารในภาคเอกชนมาหลายคนที่ต่างก็เคยเจ็บปวดกับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ที่เจ็บปวดเพราะไม่สามารถเนรมิตระบบงานคอมพิวเตอร์ได้ดังใจปรารถนาบ้าง หรือต้องจ่ายเงินไปมากโดยมองไม่เห็นจุดจบว่าจะได้อะไรกลับคืนบ้าง หรือได้ระบบที่ใช้การไม่ได้จริงบ้าง ผลลัพธ์ก็คือหลายคนเริ่มเข็ดขยาดและลังเลที่จะลงทุนต่อไป

ไม่ว่าการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับหน่วยงานจะได้ผลหรือไม่ ข้อเท็จจริงที่สำคัญก็คือ ผู้บริหารก็คือตัวจักรสำคัญ หากผู้บริหารไม่สนใจ ไม่สนับสนุนแล้ว ระบบงานคอมพิวเตอร์ก็เกิดไม่ได้

ปัญหาสำหรับนักคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ก็คือ จะต้องหาทางเปลี่ยนให้ผู้บริหารที่ยังไม่สนใจคอมพิวเตอร์ หันมาสนับสนุนงานคอมพิวเตอร์มากขึ้น

ผมได้รับเชิญไปพูดเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์แก่ผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ บ่อยครั้ง แต่ผมเห็นว่ายังไม่ประสพผลสำเร็จดีนัก เพราะแค่เชิญผมไปพูดโดยไม่ทำการบ้านไว้ด้วยคงจะไม่สามารถช่วยอะไรได้

ทางที่ถูก นักคอมพิวเตอร์คงจะต้อง

ลองวิเคราะห์ให้ได้ว่า ผู้บริหารของตนนั้นมีทัศนคติเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อย่างไรบ้าง มีวิธีการบริหารงานแบบใด เป็นคนอย่างไร

เมื่อทราบลักษณะและทัศนคติแล้ว ก็ต้องวิเคราะห์ต่อว่า ขณะนี้ทางฝ่ายคอมพิวเตอร์เองได้จัดทำระบบที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารหรือไม่ สามารถจัดทำสารสนเทศตามที่ผู้บริหารต้องการหรือไม่ แม้ทางฝ่ายคอมพิวเตอร์จะไม่ทราบแน่ชัดว่าผู้บริหารต้องการสารสนเทศแบบใดก็ไม่เป็นไร เพราะผู้บริหารเองก็มักจะไม่ทราบเหมือนกัน นักคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ว่า การทำงานในตำแหน่งของผู้บริหารนั้นน่าจะต้องการสารสนเทศแบบใดบ้าง จากนั้นก็ทดลองสร้างขึ้นเพื่อประกอบการนำเสนอให้ผู้บริหารสนับสนุนการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ต่อไป

ถ้าหากผู้บริหารได้เห็นการนำเสนอสารสนเทศแล้ว ผู้บริหารก็คงจะมีแนวคิดต่อไปได้อีกว่าอยากจะใช้คอมพิวเตอร์ทำอะไร ข้อสำคัญก็คือสารสนเทศนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับงานของหน่วยงานเอง จะใช้สารสนเทศแบบอื่น ๆ ในตำราก็คงจะไม่เหมาะเพราะเป็นเรื่องไกลตัว

ในหน่วยงานหลายแห่งนั้น นักคอมพิวเตอร์ที่หัวก้าวหน้ามักจะยัดเยียดแนวคิดมากเกินไป เช่นอยากให้ผู้บริหารใช้อินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต โดยที่ผู้บริหารเองก็ไม่ใช่คนที่ชอบใช้แป้นพิมพ์ ไม่อยากนั่งหน้าจอ เมื่อผู้บริหารปฏิเสธไม่ยอมใช้ ทางฝ่ายคอมพิวเตอร์ก็เกิดความรู้สึกไม่ดีกับทางผู้บริหาร

ผู้บริหารระดับสูงจริง ๆ นั้นปกติก็มักจะไม่มีเวลามากพอที่จะมานั่งอยู่หน้าจอ ดังนั้นการใช้คอมพิวเตอร์สั่งงาน การใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาสารสนเทศ การโต้ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จึงต้องทำผ่านเลขาหน้าห้องมากกว่าที่จะทำเอง

เมื่อเป็นเช่นนั้น การที่จะให้ผู้บริหารใช้คอมพิวเตอร์จึงต้องไปเริ่มที่เลขาหน้าห้องก่อนใครเพื่อน ถ้าหากผ่านเลขาหน้าห้องไปได้แล้ว การสนับสนุนก็จะราบรื่นมากขึ้น

ครับ.... คราวนี้ผมก็นำเรื่องสัพเพเหระเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงและการใช้คอมพิวเตอร์มาฝากท่านผู้อ่าน ต้องขออภัยท่านผู้บริหารทั้งหมดที่ผมกล่าวพาดพิงถึงในที่นี้ เหตุเพราะผมต้องการนำความคิดของท่านมาใช้เป็นกรณีศึกษาสำหรับให้นักคอมพิวเตอร์คิด ผมรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของนักคอมพิวเตอร์ด้วยเหมือนกันที่จะต้องผลักดันให้ผู้บริหารยอมรับคอมพิวเตอร์เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือบริหาร หากเราทำช้าเกินไปผู้บริหารไทยก็จะไม่รู้จักคุ้นเคยกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ และจะยิ่งทำให้ไทยเราไม่สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้มากยิ่งขึ้น

ในยุคโลกาภิวัตน์นั้น ผู้บริหารไทยทุกระดับจำเป็นจะต้องอภิวัฒน์ตัวเองตามไปด้วย และวิธีเดียวที่จะทำให้เป็นเช่นนั้นได้ก็คือจะต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการคิดและการบริหาร

พิมพ์งานแบบสายฟ้าแลบ บนวินโดวส์ 95, NT

โดยทั่วไปแล้วการพิมพ์งานเอกสารหรือข้อมูลต่าง ๆ จะต้องเริ่มต้นจากการเรียกใช้โปรแกรมขึ้นมาก่อน ยกตัวอย่างเช่น หากเราต้องการพิมพ์ไฟล์เอกสารชื่อ xxx.doc เราก็จะต้องเรียกใช้โปรแกรมเวิร์ดโปรเซสซิง จากนั้นเปิดไฟล์ขึ้นมา แล้วจึงสั่งพิมพ์เอกสารออกไป ขั้นตอนเหล่านี้เป็นขั้นตอนที่เราเคยชินกับมัน แต่เคยคิดกันบ้างหรือไม่ว่า เราน่าจะมีขั้นตอนในการพิมพ์งานที่ง่ายและเร็วกว่านี้

ในบางครั้งเราต้องการจะพิมพ์งานแบบเร่งด่วน โดยที่ไม่ต้องเรียกโปรแกรมขึ้นมา เราสามารถทำได้โดยสร้างคีย์ลัด (Shortcut) เพื่อเรียกใช้เครื่องพิมพ์ โดยสร้างเป็นไอคอนบนเดสก์ท็อป วิธีการก็คือ ให้คลิกที่เมนูเริ่ม (Start Menu) เลือก Setting/Printers จากนั้นลากไอคอนของเครื่องพิมพ์ที่คุณใช้ไปวางเดสก์ท็อป ก็จะได้ คีย์ลัด (Shortcut) ที่ลิงค์ไปยังเครื่องพิมพ์

ครั้งต่อไป หากต้องการพิมพ์งานแบบสายฟ้าแลบ (เนื่องจากขี้เกียจไม่อยากจะเรียกโปรแกรมขึ้นมา) คุณก็สามารถทำได้โดยการคลิกลากไฟล์ที่เก็บงานหรือข้อมูล แล้วนำไปวางไว้ที่ไอคอนเครื่องพิมพ์ที่อยู่บนเดสก์ท็อป ซึ่งมันจะสั่งพิมพ์งานให้โดยอัตโนมัติ ง่าย ๆ แบบนี้ ด้วยวิธีทำเพียงไม่กี่ขั้นตอน